

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG MODELLEK

Becser Norbert

89. sz. Műhelytanulmány
HU ISSN 1786-3031

2008. január

Budapesti Corvinus Egyetem
Vállalatgazdaságtan Intézet
Fővám tér 8.
H-1093 Budapest
Hungary

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG MODELLEK

Becser Norbert

Összefoglalás:

A szolgáltatásminőség mára az egyik legfontosabb fogalommal vált a menedzsment szakirodalomban, ugyanakkor annak fogalmi és tartalmi meghatározása a mai napig nem egyértelmű. A különböző értelmezésekből adódóan a kutatók számos szolgáltatásminőség (mérési) modellt alkottak (pl. Északi-modell, SERVQUAL, SERVPERF, Hierarchikus modellek, CVW modell, stb.), amelyek kronológiai és tartalmi (sőt egyes esetekben akár földrajzi) fejlődését vázolom a tanulmányban, nagyban támaszkodva Seth és szerzőtársai (2005) munkájára. Ismertetem az általam legfontosabbnak ítélt szolgáltatásminőség modelleket, röviden összefoglalva azok alapjait, feltevéseit, és kapcsolódási pontjait. A tanulmány az egyes modelleket szintetizáló instrumentum (Suuroja, 2003) értelmezésével és a további kutatási területek meghatározásával zárul.

Kulcsszavak: szolgáltatásminőség, szolgáltatásmenedzsment, kereskedelem, minőség, SERVQUAL, SERVPERF, hierarchikus szolgáltatásminőség modellek

Abstract:

Service quality has become one of the most important concepts of management-related publications, although its conceptualization is not obvious. As a result of the complex nature of service quality and its multiple interpretations, the researchers formulated several (measurement) models on service quality (i.e.: Nordic, SERVQUAL, SERVPERF, Hierarchical models, CVW, etc.). I provide a brief overview of the chronological and contextual (in some cases geographical) development of these models based on Seth et.al. (2005). I present the most important service quality models, giving a short summary on their basis, presumptions and connection points. As a summary I highlight the synthesized model by Suuroja (2003), and define the future research areas.

Keywords: service quality, service management, retail trade, quality, SERVQUAL, SERVPERF, hierarchical service quality models

TARTALOM

1. Bevezetés.....	4
2. A szolgáltatásminőség modellek megkülönböztető jellemzői	4
3. A jelentősebb szolgáltatásminőségek modellek rövid áttekintése	5
4. A jelentősebb szolgáltatásminőség modellek összegzése	20
5. Hivatkozások.....	24
1. melléklet: A szolgáltatásminőség modellek lényeges jellemzői	28

1. BEVEZETÉS

A szolgáltatásminőség fogalma, jellemzői, nem egyértelműen meghatározottak. Hiányzik az egzakt definíció, így az általánosan elfogadható mérési modell sem adott. A szolgáltatásminőség értelmezése attól függ, hogy:

- melyek a szolgáltatásminőséget leíró jellemzők (dimenziók),
- hogyan értelmezzük az elvárásokat a szolgáltatásminőségben,
- van-e szerepe egyáltalán az elvárás fogalomnak a szolgáltatásminőségben.

Ezen kérdéskörök mentén, érvek és ellenérvek ütköztetése mellett az elmúlt húsz évben igen sok szolgáltatásminőség modellt dolgoztak ki a kutatók, amelyek alapul szolgálhatnak a különböző szolgáltatásminőség fogalmak értelmezéséhez. A tanulmányban ezen modelleket vázolom, kiemelve azok legfontosabb jellemzőit. A modellek kapcsolódásait, és azok legfontosabb jellemzőinek szintetizálására irányuló törekvéseket az összefoglalásban mutatom be.

2. A SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG MODELLEK MEGKÜLÖNBÖZTETŐ JELLEMZŐI

Ahogy a minőség, és ezen belül a szolgáltatásminőség értelmezése változott, változik, úgy módosulnak az egyes kutatók által kidolgozott mérési modellek is. Ez a változás mind *időben*, mind *térben*, mind a *kutatási területek* alapján tetten érhető, áttekintve az 1980-as, majd a 90-es éveket és a legújabb, ezredfordulós modelleket, vagy az északi (nordic), és az amerikai iskolákat. Ezen alapvető különbségek mellett az egyes modelleket további jellemzők szerint is meg lehet egymástól különböztetni:

- *Fogalmi keret*: a szolgáltatásminőség fogalmának értelmezése
- *Dimenziók*: milyen, a szolgáltatásminőséget meghatározó dimenziókat azonosít a modell;
- *Alkalmazhatósági kör*: melyik szolgáltatási területen alkalmazható a modell;
- *Mérési módszertan*: a modell a diszkonfirmációs paradigmát, vagy a teljesítmény-paradigmát (performance paradigm) fogadja el mérési módszerként
- *Szolgáltatásfejlesztés*: mennyiben tud segítséget nyújtani a modell a szolgáltatásfejlesztésre irányuló döntésekben.

Ezen megkülönböztető jegyek lehetőséget adnak az egyes modellek összehasonlító elemzésére is.

3. A JELENTŐSEBB SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGEK MODELLEK RÖVID ÁTTEKINTÉSE

A továbbiakban az általam legfontosabbnak ítélt 17 szolgáltatásminőség modellt mutatom be¹. Mindegyik modell esetén a rövid leírást az adott modell legfontosabb következtetései, megállapításai követik. Az 1. melléklet a tárgyalt szolgáltatásminőség modelleket összefoglalóan mutatja be, megadva az adott modell legfontosabb jellemzőit a módszertant és példákat a gyakorlati alkalmazásra.

SZM1. Technikai és funkcionális minőség modell (Grönroos, 1984).

Ez a modell az északi (nordic) iskola kiinduló modellje. A modell alapgondolata szerint, a vevői elégedettség eléréséhez a vevők által elvárt és a ténylegesen észlelt minőségnek meg kell egyeznie. A szolgáltató csak úgy tud sikeresen versenyezni a piacon, ha tisztában van azzal, hogy a vevők hogyan, milyen módon észlelik a minőséget, és melyek azok a jellemzők, amelyek befolyásolják a szolgáltatás minőségét. Bopp (1990) szerint a szolgáltatások területén a technikai minőség szintje a legtöbb esetben rejtve van a vevő előtt, így arról kevés információval rendelkezik. Donabedian (1982) szerint a szolgáltatásminőség észlelése során a vevők alapvetően a funkcionális minőség faktort veszik figyelembe.

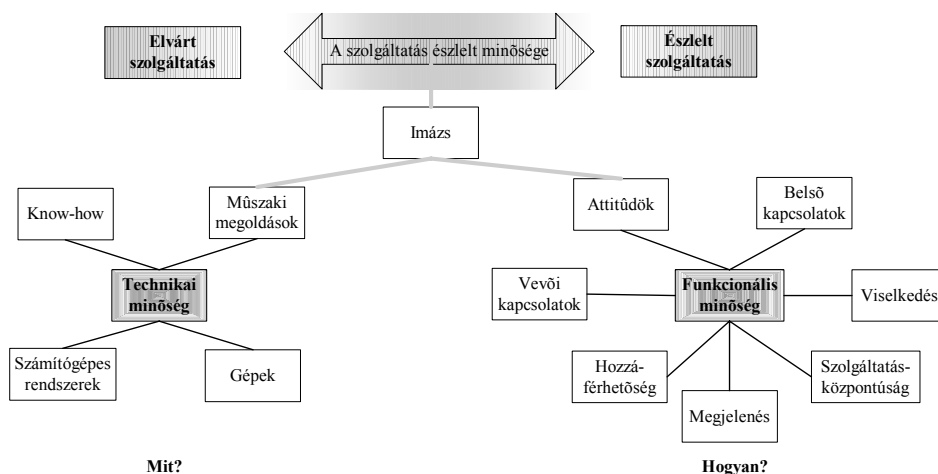
Grönroos a szolgáltatásminőséget mint „egy értékelési folyamat eredményét határozta meg, ahol vevő az elvárásait a ténylegesen kapott szolgáltatással hasonlítja össze” (Grönroos 1984, p.37). A modellben a szolgáltatásminőségnek három összetevőjét azonosította (1. ábra):

- technikai minőség (technical quality), amely azt határozza meg, hogy *mit* kap a vevő az adott vásárlása, az aktuális szolgáltatás igénybevétele eredményeként (eredmény dimenzió).
- funkcionális minőség (functional quality) azt jellemzi, hogy a vevő szubjektív észlelése szerint a szervezet *hogyan* nyújtja az adott szolgáltatást, a vevő hogyan értékeli a szolgáltatási folyamatot (folyamat dimenzió).
- imázs (image), amely leginkább a technikai és funkcionális szolgáltatásminőségből eredő, azokhoz szorosan kapcsolódó különböző jellemzők, mint például a hagyományok, politikák, társadalmi kapcsolatok, szolgáltatási sztenderdek, hírnév összefoglalását jelenti.

A vevők alapvetően az eredmény és a folyamat dimenziók alapján ítélik meg a szolgáltatás minőségét, azonban az imázs mintegy szűrőként funkcionál, akár pozitívan, semlegesen, vagy

¹ További szolgáltatásminőségi modellek részletes leírása olvasható N. Seth, S.G. Deshmukh, P. Vrat (2005) tanulmányában.

negatívan befolyásolva a minőség észlelését, attól függően, hogy a vevő magát a szolgáltatót, annak imázsát hogyan ítélik meg.



1.ábra: Technikai és funkcionális minőség
(Forrás: Veres, 2005, p. 69.; Grönroos, 1982, p. 79.)

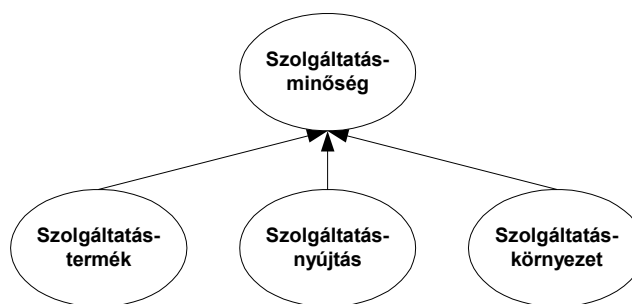
SZM2.Három dimenziós modell (U. Lehtinen, J.R. Lehtinen, 1991)

A szerzők értelmezésében a szolgáltatásminőséget három dimenzió, a *fizikai minőség*, az *interaktív minőség* és a *vállalti minőség* alapján lehet értelmezni. A fizikai minőség a szolgáltató szervezet környezetének, eszközeinek, berendezéseinek minőségét, az interaktív minőség alapvetően a vevő és a szolgáltató kapcsolatának jellegét, a vállalati minőség a szervezet vevő által észlelt imázsát jelenti.

A dimenziók összevethetőek Grönroos modelljében alkalmazott technikai és funkcionális, azaz eredmény és folyamat dimenziókkal. A kutatók véleménye szerint a fizikai minőségnek egyaránt van eredmény és folyamat jellege, az interaktív minőség egyértelműen a folyamat dimenzióhoz köthető, ezzel szemben a vállalati minőséget a vevők már a szolgáltatás igénybevétele előtt értékelik.

SZM3.Három komponens modell (Rust és Oliver, 1994)

Hasonlóan Lehtinen és szerzőtársai modelljéhez Rust és Oliver modellje (2. ábra) is Grönroos északi modelljéből táplálkozik: az eredeti két – technikai minőség (ebben a modellben: *szolgáltatás-termék* és funkcionális minőség (ebben a modellben: *szolgáltatás-nyújtás* – dimenzióhoz a *szolgáltatás-környezet* dimenzióját illesztették.



2.ábra: A három komponens modell (Forrás: Rust és Oliver, 1994)

A modellt később J.C.B. Llusar és C.C. Zornoza (2002) tesztelték, és igazolták annak helyességét Észlelt üzleti minőség modell (Perceived Business Quality – PBC) néven.

SZM4.Rés-modell (SERVQUAL) (Parasuraman és társai, 1985)

Parasuraman és szerzőtársai értelmezésében – hasonlóan a Grönroos által megfogalmazotthoz – a szolgáltatásminőség „az értékítélet egy formája, amely kapcsolatban van, de nem egyezik meg az elégedettséggel. A szolgáltatásminőség az elvárt és észlelt teljesítmény összehasonlításának eredménye” (Parasuraman és szerzőtársai, 1988, p. 15.).

A *Rés-modell* (GAP-model) szerint a szervezet és a vevő (szolgáltatás teljesítmény észlelése) között eltérések lehetnek, amelyeket a szolgáltatásnyújtás „rései” idézhetnek elő:

GAP 1: Nem tudni mit vár el az ügyfél: eltérés van a vevői elvárások és a menedzsment ügyfelek elvárásaival kapcsolatos elképzelései között.

GAP 2: Rossz minőségi sztenderdek: a menedzsment vevők elvárásaival kapcsolatos elképzelései és a vevői igények szolgáltatásra vonatkozó specifikációkban történő megjelenése közötti eltérés.

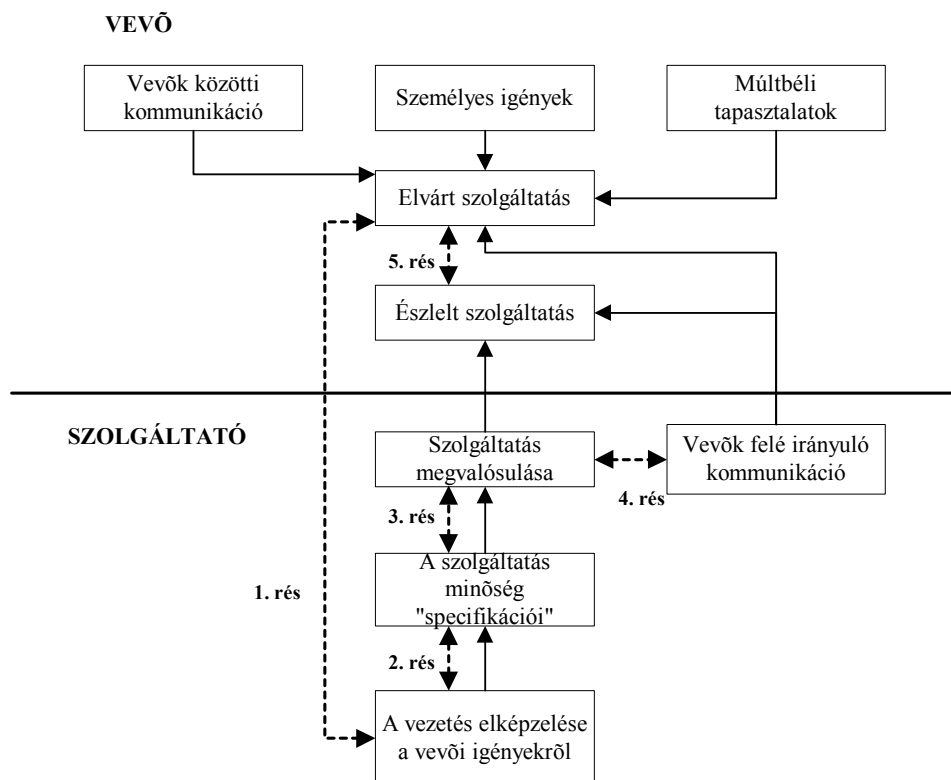
GAP 3: Szolgáltatás nyújtás csapdája: szolgáltatás minőségére vonatkozó specifikációk és a szolgáltatás megvalósítási jellemzői közötti eltérés.

GAP 4: Amikor az ígéretek nem egyeznek a valósággal: a nyújtott szolgáltatás tulajdonságai és a vevők felé kommunikált szolgáltatás jellemzők közötti eltérés.

GAP 5: Amikor az ügyfél nem az elvárt szolgáltatást kapja: A vevő által elvárt és a ténylegesen észlelt minőség közötti eltérés.

A 3. ábra bemutatja, hogy a vevői és a szállítói (szolgáltatói) oldalt kombinálva a modell egyes összetevői hogyan függenek össze és közöttük milyen kapcsolat van. Az 5. rés (GAP 5) a modell központi eleme, ugyanis az a másik négy rés csökkentésével minimalizálható. „Az elméleti modell a minőségfejlesztésre törekvő menedzserek számára egyértelmű üzenetet

közvetít: az 5. rés bezárásának kulcsa a másik négy rés bezárása és zárva tartása” (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990, pp. 45-46.).



3.ábra: A rés-modell (gap-model) (Forrás: Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990, p. 46.)

A vevők az egyes részek nagyságától függően észlelnék hiányosságokat a szolgáltatás minőséggel kapcsolatban. Az 5. rés meglétének, mértékének feltárására a gyakorlatban a szerzők által kidolgozott SERVQUAL-módszert alkalmazzák a leggyakrabban.

A SERVQUAL-módszer mind elméleti, mind gyakorlati szempontból, mind a tézis célját képező, kidolgozandó döntéstámogató modell szempontjából is igen nagy jelentőségű ezért azt a későbbiekben részletesen bemutatom és elemzem.

SZM5. Tűrési sáv modell (Parasuraman és szerzőtársai, 1993, 1994)

A SERVQUAL modell alapfeltevésein nyugvó, ugyanakkor a kritikai észrevételeket is magába építő modell leginkább az elvárás-fogalom újraértelmezésében különbözik az eredeti modelltől. A modell feltételezése szerint a szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárások két különböző szinten jelennek meg, egyrészt a kívánt szolgáltatási szinten (desire), másrészt a kielégítő (adequate) szinten. A két szint között helyezkedik el a tűrési sáv (zone of tolerance), amelyben a szolgáltatást a vevő elfogadhatónak érzékeli (4. ábra).

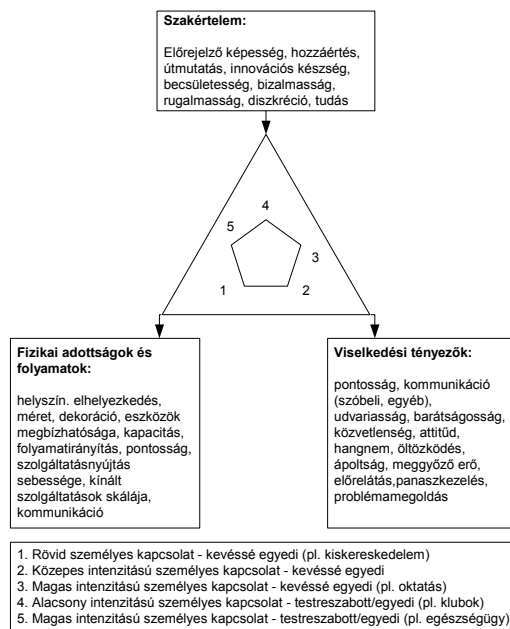


4.ábra: Az elvárások, mint folytonos változók

Az új modell az eredeti két skála (elvárás – teljesítmény) helyett három skálát (kívánt szolgáltatás, kielégítő szolgáltatás, teljesítmény) alkalmaz. A tűrési sáv modell (ZOT) a SERVQUAL modellhez képest bővebb és teljesebb képet nyújt a szolgáltatásminőségről. További elemzésre lehetőséget adó adatokat szolgáltat, hiszen bevezeti a Kiváló Szolgáltatás Mértékét (Measure of Service Superiority-MSS), amely az észlelt és az ideális szolgáltatás különbsége, illetve az észlelt és kielégítő szolgáltatás közötti különbséget mutató Kielégítő Szolgáltatás Mértékét (Measure of Service Adequacy - MSA).

SZM6.Tulajdonság alapú szolgáltatásminőség modell (Haywood-Farmer, 1988)

A modell alap gondolata szerint a szolgáltató akkor nyújt magas minőségű szolgáltatást, ha a vevők elvárásait képes folyamatosan kielégíteni és mindig ismeri a vevői preferenciákat.



5.ábra: Tulajdonság alapú szolgáltatásminőség modell
(Forrás: Haywood-Farmer, 1988; Seth és szerzőtársai, 2005)

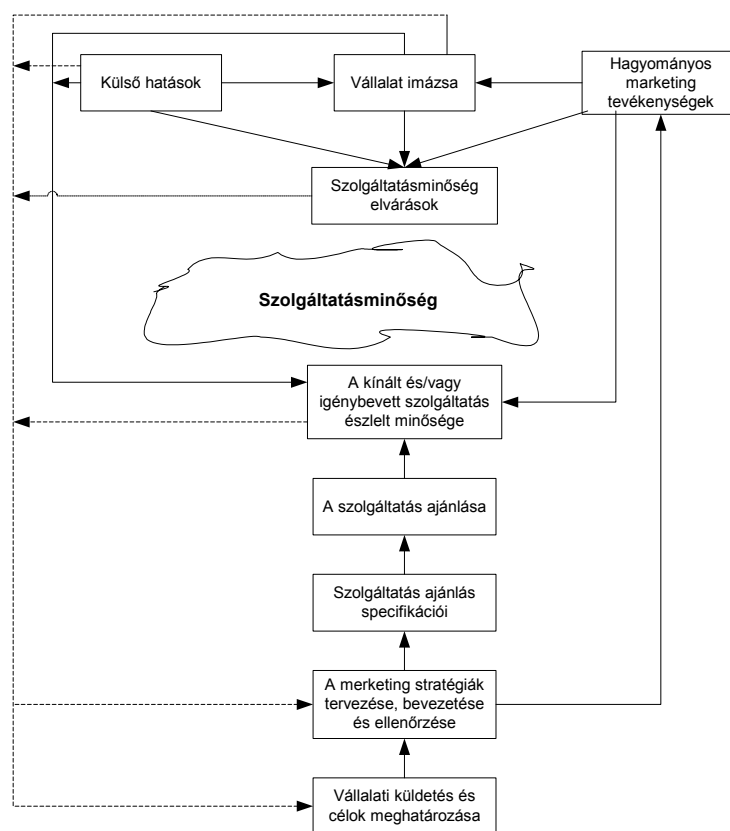
A szolgáltatásminőség modellben a szolgáltatás különböző jellemzőit alapvetően három nagyobb tulajdonság-csoportba sorolták: fizikai adottságok és folyamatok; viselkedési

tényezők; szakértelem. A három tulajdonság-csoport egy háromszög csúcsain helyezkednek el (lásd: 5. ábra).

A szerzők szerint a magas minőségű szolgáltatás eléréséhez optimális arányt kell kialakítani az egyes jellemzők tekintetében, hiszen ha az erőforrásokat csak egy adott területre koncentrálják a több terület rovására, az nemhogy a minőség javulásához, hanem egyenesen annak romlásához vezethet.

SZM7.Szolgáltatásminőség átfogó modellje (Brogowitz és szerzőtársai, 1990)

A szerzők a hagyományos vezetési elveket építik be az elvárás-észlelés különbségére építő szolgáltatásminőség modellbe. A modell átfogóan közelíti meg a szolgáltatásminőséget (lásd 6. ábra). Nemcsak a már meglévő vevőkre koncentrál, hanem a potenciális vevők minőség észlelését is figyelembe veszi, azokat akik valamilyen módon (például még nem vették igénybe a szolgáltatást, de már kaptak ajánlatot arra vonatkozóan) ismerik és ezáltal képesek megítélni a szolgáltatás minőségét. A modell célja, hogy a hagyományos menedzsment tervezés-megvalósítás-értékelés/visszacsatolás struktúráját beépítse a szolgáltatásminőség megítélésébe.



6.ábra: Szolgáltatásminőség átfogó modellje
(Forrás: Brogowitz és szerzőtársai, 1990; Seth és szerzőtársai, 2005)

A Rés-modell alapjait felhasználva, olyan szolgáltatásminőséghez köthető réseket azonosítottak, mint az információ és visszacsatolás, a tervezési, a megvalósítási, a kommunikációs, illetve a vevői elvárásokhoz és észlelésekhez köthető problémák.

A modell az elvárások értelmezését is kiterjeszti. A szervezet imázsa, a külső hatások, és a hagyományos marketing tevékenységek faktora a szerzők szerint egyértelműen befolyásolják a vevők technikai és funkcionális minőséggel kapcsolatos elvárásait.

SZM8.SERVPERF modell (Cronin és Taylor, 1992)

Cronin és Taylor (1992) kutatásuk kiindulópontjaként feltételezték: a SERVQUAL modell elméleti alapjai és az ebből származtatott szolgáltatásminőség mérésére kidolgozott módszertan nem megfelelő. Úgy vélték, a rés-modellből származó észlelt teljesítmény-mínusz-elvárás meghatározáson alapuló szolgáltatásminőség mérés sem elméleti síkon, sem empirikusan nem igazolt, sőt a marketing szakirodalom inkább a csak teljesítmény mérésre támaszkodó mérést támogatja. Feltevésük alátámasztására az *észlelés-paradigmán nyugvó SERVPERF modelljüket* (3) három alternatív modellel vetették össze, különböző szolgáltatási területeken (bank, tisztító szolgáltatás, gyorsétterem, kártevőirtás) alkalmazva azokat:

- (1) eredeti, diszkonfirmáción alapuló SERVQUAL: $SQ = P - E$ (teljesítmény – elvárások)
- (2) súlyozott SERVQUAL: $SQ = w \times (P - E)$ (dimenzió fontossági súlya \times (teljesítmény – elvárások))
- (3) SERVPERF: $SQ = P$ (teljesítmény)
- (4) Súlyozott SERVPERF: $SQ = w \times P$ (dimenzió fontossági súlya \times teljesítmény)

Az eredeti SERVQUAL 22 állítása és hét fokozatú Likert-skála alkalmazásával megbízhatósági és érvényességi teszteket végeztek el. A skála megbízhatóságot a Cronbach alfa értékekkel vizsgálták. A SERVQUAL modell (1) alapján a mutató 0,849 és 0,901, a SERVPERF (3) alapján 0,884 és 0,964 közötti értékeket vett fel. Az egyes modellek által magyarázott teljes szórást a módosított determinációs együtthatóval (módosított R^2) mérték. A SERVPERF magyarázó ereje minden mintán meghaladta a többi alternatív modellét, a súlyozatlan modellek minden esetben magasabb R^2 értéket mutattak a súlyozott párjukhoz képest (Cronin és Taylor, 1992).

Véleményük szerint a SERVQUAL modell összekeveri az elégedettséget és az értékítéletet (attitűd). Kutatási eredményeik igazolták feltevésüket: a szolgáltatásminőséget mind elméleti, mind gyakorlati síkon, mint a vevő értékelő beállítódását (attitűd) kell értelmezni.

Az empirikus kutatásaik következtetései szerint amellet, hogy a SERVPERF lekérdezése és adminisztrációja egyszerűbb (csak egyszer kell a 22 állítást lekérdezni), a *SERVPERF skála mind megbízhatóságban, mind érvényességben felülmúlja a SERVQUAL skálát minden vizsgált szolgáltatási területen*. Arra is rámutattak, hogy a súlyozott forma nem növeli a modell előrejelző képességét. Kimutatták továbbá, hogy a Parasuraman és szerzőtársai (1988) által meghatározott öt szolgáltatásminőség dimenzió léte a vizsgált szolgáltatási körökben nem igazolható, sőt a szolgáltatásminőség inkább egydimenziós fogalomként értelmezhető (Cronin és Taylor, 1992, pp. 61-65.).

Parasuraman és szerzőtársai (1994a) a kritikai észrevételekre, Cronin és Taylor következtetéseire adott válaszukban elismerték, hogy bár a SERVPERF jobb előrejelző képességgel bír, a SERVQUAL diagnosztikai ereje sokkal magasabb, módszerük jóval több információt nyújt az elemzésekhez a menedzserek számára. Ugyanakkor Cronin és Taylor véleménye szerint a SERVPERF módszerrel meghatározott szolgáltatásminőség értékeket az idő, illetve egyéb mutatók függvényében ábrázolva, a tendenciák megfigyelésével a menedzserek hasznos, döntéseiket támogató megbízható információhoz juthatnak (Cronin és Taylor, 1994, p. 130.).

SZM9.Értékelt teljesítmény és normált minőség modell (Teas, 1993)

A modell, hasonlóan a SERVPERF modellhez, a SERVQUAL modellel, illetve az annak alapját képező diszkonfirmációs paradigmával kapcsolatos kritikai észrevételek és újabb megfontolások szülte. A szerző a SERVQUAL modellel kapcsolatban többek között a következő problémákat, hiányosságokat vetette fel: a definíciók félreérthetősége, az elvárásoknak a szolgáltatásminőség mérésében betöltött szerepének elméleti igazolása, a szolgáltatásminőség és a vevői elégedettség közötti kapcsolat értelmezése. Kutatásai alapján a szerző a szolgáltatásminőség meghatározására a SERVQUAL modellben azonosított teljesítmény-elvárás különbség helyett két külön modell (EP és NQ) által meghatározott értékeket (tényleges-ideális (EP), illetve tényleges-kiváló (NQ)) javasolt. A SERVQUAL modell az elvárásokat, mint az adott szolgáltatási területre vonatkozó kiválósági szintként értelmezi, és a tényleges teljesítményt ezzel a szinttel veti össze. Teas modelljében bevezeti az ideális érték fogalmát, és ezen ideális értéket mintegy referencia-pontként szerepelteti. Ettől a referenciaponttól történő elmozdulás pozitív, vagy negatív irányba különböző mértékben befolyásolja az egyén minőség észlelését.

- Az Értékelt teljesítmény (Evaluated Performance - EP) modell szerint:

$$Q_i = -I \left[\sum_{j=1}^m w_j (A_{ij} - I_j) \right]$$

ahol:

Q_i = az egyén i egységre vonatkozó minőség-észlelése

w_j = j jellemző fontossága

A_{ij} = az i egységre vonatkozó j jellemző egyén által észlelt értéke

I_j = a j jellemző ideális értéke

m = jellemzők száma

▪ Normált minőség modell (Normed quality - NQ):

Amíg az EP modell az észlelt minőség értéket az ideálissal veti össze, addig az NQ modell a ténylegesen észlelt értéket a kiváló szinthez hasonlítja, azaz a minőség értéket mintegy normálja. A modell gondolata szerint, ha az i egységet, mint kiváló szintet (normát) határozzuk meg, akkor az EP modell egyenlete a Q_e kiváló szint (észlelt) minőségét határozza meg. Így egy másik i egység minősége (Q_i) a kiváló szint minőségével (Q_e) összevetve a normált minőséget (NQ) adja meg:

$$NQ = [Q_i - Q_e]$$

ahol:

NQ = i egység normált minősége,

Q_e = a kiváló szint minősége.

A normált minőséget felírhatjuk az ideális értékek segítségével is az alábbi formában:

$$NQ = \sum_{j=1}^m w_j (A_{ij} - A_{ej})$$

ahol:

A_{ej} = az e kiváló szinthez tartozó j jellemző egyén által észlelt értéke.

SZM10. PCP tulajdonság modell (Philip and Hazlett, 1997)

A szerzők által kidolgozott modell egy hierarchikus felépítmény (lásd 7. ábra), amelyet három tulajdonság-csoport alkot. A szolgáltatásokat leíró jellemzők, dimenziók mindegyike besorolható valamelyik csoportba a három közül. A csoportok egymást átfedik, közöttük hierarchikus kapcsolat áll fenn.

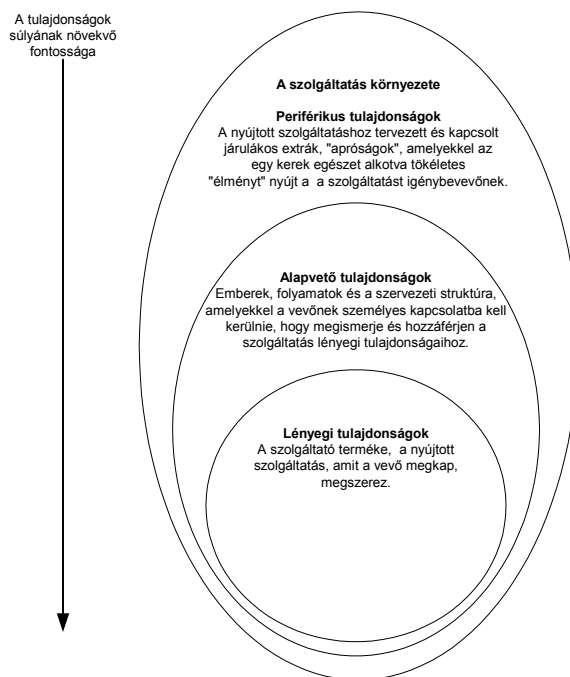
A „*lényegi tulajdonságok*” a szolgáltatás lényegéhez, annak eredményéhez köthető jellemzők, tulajdonképpen azok alapján választja a vevő egyáltalán az adott szolgáltatót (pl.: képes a

vevő által igényelt szolgáltatást nyújtani). Ezen tulajdonságok gyakorolják a legnagyobb hatást a vevői elégedettségre.

A „*alapvető tulajdonságok*” a lényegi tulajdonságok körül helyezkednek el, leginkább az emberi tényezők, a folyamat, a szervezeti struktúra elegyeként értelmezhetők. Ezen „*alapvető*” jellemzőkkel (személyzettel, folyamatokkal, stb.) folytatott interakciókon keresztül éri el a vevő a szolgáltatás lényegét.

A modell harmadik szintje a „*perifériális tulajdonságokat*” foglalja magában, amelyek olyan kiegészítő jellemzők, amelyek által a szolgáltatás egy teljes, kerek egészet alkot.

Amikor a vevő az adott szolgáltatást először veszi igénybe, már akkor is elégedett, ha a lényegi jellemzők megfelelő módon teljesülnek, azonban a későbbi interakciók során az elégedettség megítélésében az alapvető, illetve perifériális jellemzők is egyre nagyobb súllyal szerepelnek.



7.ábra: PCP tulajdonság modell
(Forrás: Philip és Hazlett, 1997; Seth és szerzőtársai, 2005)

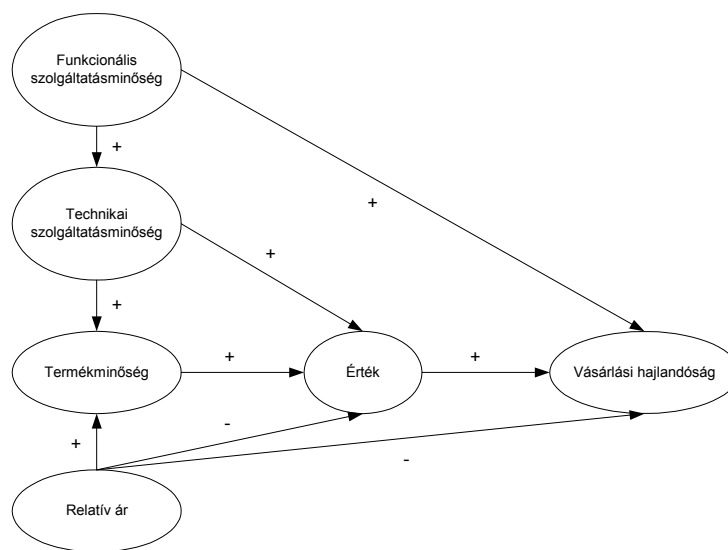
SZM11. Kiskereskedelmi szolgáltatásminőség és észlelt érték modell (Sweeney és szerzőtársai, 1997)

Sweeney és szerzőtársai kiskereskedelmi szolgáltatások vizsgálatával dolgozták ki modelljüket, amelyben a szolgáltatásminőségnek az értékre és a vásárlási hajlandóságra vonatkozó hatását, azok összefüggéseit írták le. Modelljükben az érték a pénzben kifejezett,

illetve a pénzért kapható értéket jelenti, a szolgáltatásminőség értelmezésében pedig Grönroos megállapításaira támaszkodnak.

Modelljük szerint (lásd 8. ábra) az értéket nemcsak a termék minősége és annak ára, hanem az észlelt funkcionális és technikai szolgáltatásminőség is befolyásolja.

További kutatásaik bizonyították, hogy ez az összefüggés árnyaltabb: az észlelt funkcionális szolgáltatásminőség a technikai szolgáltatásminőségen keresztül van hatással az értékre, illetve a termékminőséggel kapcsolatos észlelésre. Az észlelt funkcionális szolgáltatásminőség ugyanakkor a vásárlási hajlandóságra közvetlen befolyással bír, ellentétben a technikai szolgáltatásminőséggel és a termékminőséggel, hiszen azok csak közvetetten, az észlelt értéken keresztül hatnak a vásárlási hajlandóságra.



8.ábra: Kiskereskedelmi szolgáltatásminőség és észlelt érték modell
(Forrás: Sweeney és szerzőtársai, 1997; Seth és szerzőtársai, 2005)

SZM12. Vevői érték technika (CVW – Customer value workshop, L. Bennington, J. Cummane, 1998)

A szolgáltatásminőség modellek fő kutatási irányától eltérő technikát dolgozott ki Bennington és Cummane (1998). Céljuk az volt, hogy egy olyan módszert hozzanak létre, amely integrálja a kvalitatív és kvantitatív technikákat, ezzel mélyebb elemzésre ad lehetőséget abban a kérdésben, hogy mi teremt értéket a vevő számára. A módszer a fókusz-csoport technika és a Parasuraman és szerzőtársai által kidolgozott Gap-modell módosított változatait alkalmazza.

A CVW folyamatában résztvevőket (általában 12-15 vevőből álló csoport) megkérlik, hogy olyan, egymást kölcsönösen kizáró, kategóriákat vagy jellemző csoportokat határozzanak meg,

amelyek a vevő számára egy ideális termékben, vagy szolgáltatásban az értéket jelenítik meg, majd adják meg minden egyes jellemző fontosságát. Az értékelés során a szolgáltató jelen teljesítményét vetik össze a meghatározott jellemzőkkel.

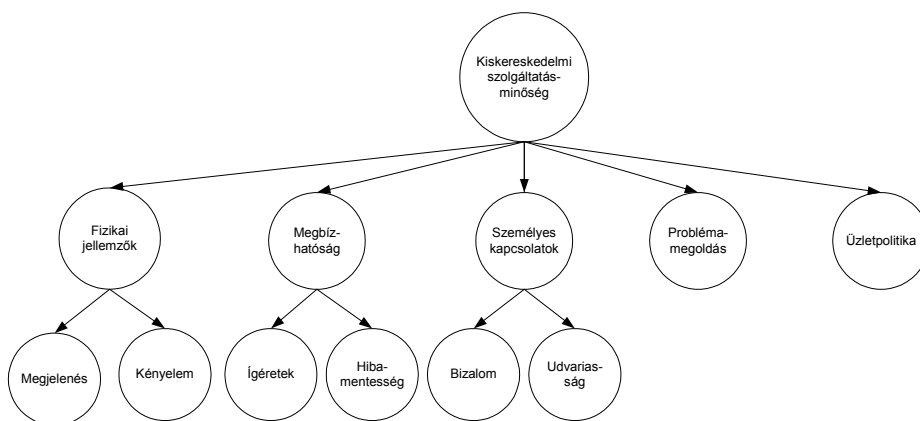
A CVW módszer igen időigényes, hiszen a több lépéses, moderátor által vezetett folyamatban kérdőív kitöltés, az ideális termék/szolgáltatás pontos leírása, brainstorming technikák alkalmazása, affinitás diagramok készítése, a meghatározott érték kategóriák fontosságának meghatározása, illetve több ellenőrzési, visszacsatolási lépés is szerepel. Előnye azonban hagyományos modellekkel szemben, hogy sokkal inkább alkalmazható a vezetői döntések alátámasztására, hiszen pontosabb és megbízhatóbb képet ad a szolgáltatásminőségről, az esetleges változtatási irányokról, lehetőségekről.

SZM13. Többdimenziós modell (Dabholkar és szerzőtársai, 1996.)

A SERVQUAL modell faktor-struktúrájának kritikai megközelítései vezették Dabholkar és szerzőtársait arra a következtetésre, hogy a szolgáltatásminőséget több szinten – *átfogó*, *dimenzionális* és *aldimenzionális* – kell értelmezni (lásd 9. ábra).

Feltevésüket kiskereskedelmi egységek szolgáltatásminőségének vizsgálatával támasztották alá, azonosítva a SERVQUAL modelltől eltérő faktor struktúrát: fizikai jellemzők, megbízhatóság, személyes kapcsolatok, problémamegoldás, üzletpolitika.

Az egyes dimenziók értékelése mellett a vevők a szolgáltatás egészéről is alkotnak egy, a faktorok összegzett értékelésétől független, általános szolgáltatásminőség „képet” is, ez jelenti az átfogó szolgáltatásminőség szintet.



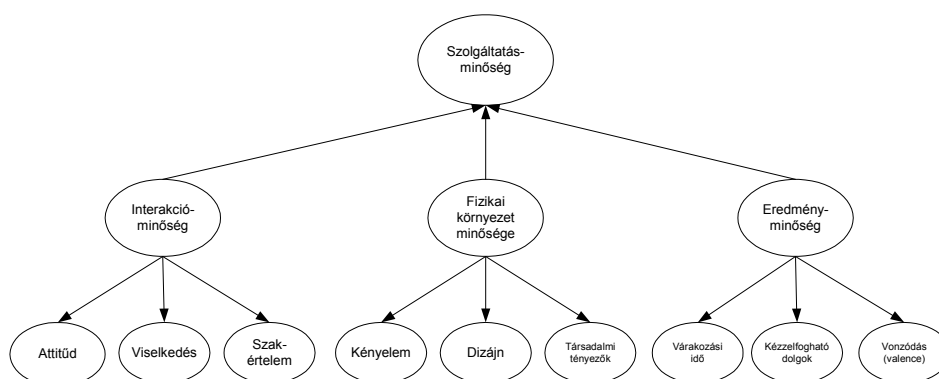
9.ábra: Kiskereskedelmi szolgáltatásminőség többdimenziós modellje
(Forrás: Dabholkar és szerzőtársai 1996, p.6.)

További kutatásaik igazolták, hogy az egyes dimenziók sokkal összetettebbek annál, mint hogy azokat önmagukban értékelni lehessen. Alátámasztották, hogy bizonyos dimenziók

további aldimenziókra bonthatók (például a megbízhatóság dimenziójának aldimenziói az ígérek és a hibamentesség). A szolgáltatásminőség megítélését tehát a három szinten együtt kell végrehajtani.

SZM14. Hierarchikus szolgáltatásminőség modell (Brady és Cronin, 2001)

A Brady és Cronin által kidolgozott modell ugyancsak a Grönroos-i dimenziókat vette alapul. A technikai (eredmény) minőség és a funkcionális (folyamat) minőség mellett bevezették a szolgáltatási környezet minőségének dimenzióját. Modelljükben ezen három dimenziót, mint a szolgáltatásminőséget elsődlegesen meghatározó faktorokat értelmezték, amelyek mindegyikét három-három további alsóbb szintű dimenzió határoz meg (lásd a 10. ábrát).



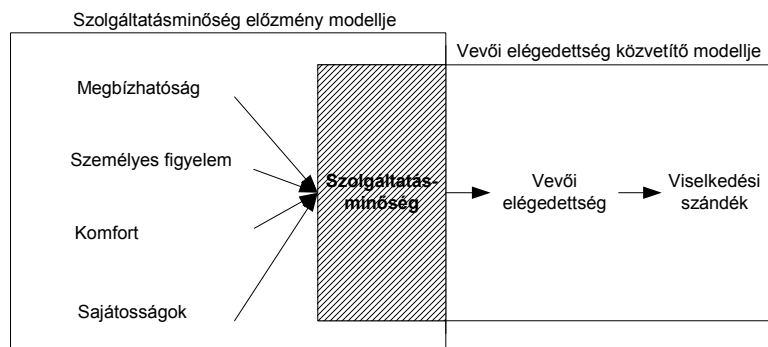
10.ábra: Hierarchikus szolgáltatásminőség modell (Forrás: Brady és Cronin, 2001, p. 37.)

Az észlelt szolgáltatásminőség tehát egy többszintű értékelés eredménye, ahol a vevők először az egyes al-dimenziók alapján az elsődleges dimenziókat, majd azok aggregálásával a teljes szervezetre vonatkozó észlelt szolgáltatásminőséget határozzák meg.

SZM15. Előzmény és közvetítő modell (Dabholkar és szerzőtársai, 2000)

A szerzők a szolgáltatásminőség mélyebb értelmezése érdekében egy olyan elméleti modellt (lásd: 11. ábra) dolgoztak ki, amely magában foglalja a szolgáltatásminőség előzményeinek, következményeinek és közvetítőinek elemzését, alapul véve az általuk kidolgozott Többdimenziós modell eredményeit (Dabholkar és szerzőtársai, 1996).

A különböző minőség-faktorok nem a szolgáltatásminőség összetevői, sokkal inkább annak előzményei. Azaz a vevők bár értékelik az egyes dimenziókat, ezzel együtt a szolgáltatás egészéről alkotnak egy, a faktorok összegzett értékelésétől független, általános szolgáltatásminőség „képet”.



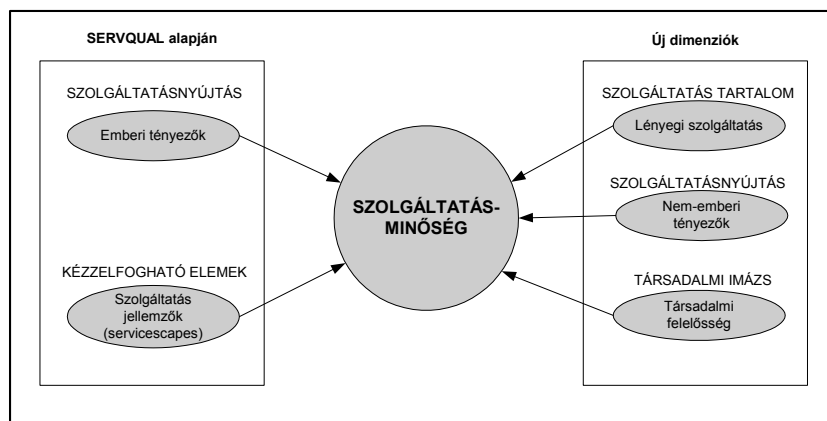
11.ábra: Előzmény és közvetítő modell
(Forrás: Dabholkar és szerzőtársai, 2000, p. 162.; Seth és szerzőtársai, 2005)

A modellben azonosították a szolgáltatásminőséget meghatározó, annak előzményeként szolgáló faktorokat (megbízhatóság, személyes figyelem, kényelem, sajátosságok), illetve meghatározták a vevői elégedettség és a viselkedési szándék/vásárlási szándék közötti kapcsolatot.

SZM16. Szolgáltatásminőség kritikus faktorai modell (G.S. Sureshchandar, C. Rajendran, T.J. Kamalanabhan, 2001)

Az egyik legújabb, a szolgáltatásminőséggel foglalkozó modell ugyancsak a SERVQUAL modell dimenzióiból indul ki. A szerzők a SERVQUAL-lal kapcsolatos kritikák ellenére megállapítják, „hogyan a [SERVQUAL] 22 megállapításból álló listája meglehetősen jó eszköz a teljes szolgáltatásminőség előrejelzéséhez” (Sureshchandar és szerzőtársai, 2001, p. 112.). Ugyanakkor ezek az állítások leginkább két nagy tulajdonság csoport, a szolgáltatás kézzelfogható jellemzői, és a szolgáltatási folyamat emberi tényezői/emberi kapcsolatai köré szerveződnek. Érvelésük szerint a SERVQUAL modell ezzel a szolgáltatásminőségnek csupán egy részét ragadja meg, hiszen nem foglalkozik olyan területekkel, mint magával a szolgáltatással kapcsolatos sajátosságokkal, nevezetesen a szolgáltatás lényegi elemeivel, a szolgáltatási folyamat rendszerezettségével, sztenderdizáltságával, és a szolgáltató imázsával, hírnevével, társadalmi szerepvállalásával. Modelljük szerint a szolgáltatásminőség öt kritikus dimenzió alapul (lásd 12. ábra):

- A szolgáltatás lényege/szolgáltatás, mint termék
- A szolgáltatás emberi tényezői
- A szolgáltatás nem-emberi tényezői, a szolgáltatás sztenderdizáltsága
- A szolgáltatás kézzelfogható elemei
- Társadalmi felelősség



*12.ábra: A szolgáltatásminőség kritikus faktorai
(Forrás: Sureshchandar és szerzőtársai, 2001, p.117.)*

A modellhez kidolgozták a mérési módszert is, amelyben az eredeti SERVQUAL állítások némelyikének elhagyásával, módosításával, illetve az új dimenziókhoz kapcsolódóan újabb állítások beépítésével összesen egy 41 állításból álló instrumentumot készítettek. A módszertanban a Cronin és Taylor (1992) által preferált, csak a szolgáltató aktuális teljesítményét mérő skálát alkalmazták.

SZM17. Belső szolgáltatásminőség, DEA modell (Soteriou és Stavrinides, 2000)

A DEA (Data Envelopment Analysis) módszeren alapuló belső szolgáltatásminőség modell akkor alkalmazható, amennyiben több döntéshozó egységből (DMU), álló szervezet (például banki fiókhálózat; több, önálló telephellyel rendelkező vállalat; franchise rendszerek, stb.) egységeinek szolgáltatásminőségét kívánjuk megítélni, vagy az adott szervezet döntéshozói a rendelkezésre álló erőforrásokat kívánják optimális szinten elosztani az egységek között. A modell nem új szolgáltatásminőség mérési módszertant ír le, hanem segítséget nyújt abban, hogy a meglévő (valamely már korábban működő szolgáltatásminőség mérési modellen alapuló) minőségre irányuló adatokat hogyan lehet alkalmazni a szolgáltatásminőség fejlesztésére irányuló döntéshozatal során. A DEA modell az egységek szolgáltatásminőség mutatói (inputok), illetve teljesítmény/erőforrás felhasználás mutatók (outputok) feldolgozásával meghatároz egy ideális célértéket, amelyhez képest értékeli az egyes egységeket. A modell lehetőséget biztosít arra, hogy a célértéken alulteljesítő egységek számára a szolgáltatásminőség fejlesztésére vonatkozóan irányokat határozzon meg, ugyanakkor a célértéket jelentősen túlteljesítő egységek számára erőforrás-megtakarításra adjon lehetőséget.

SZM18. SERVPEX modell (M. A. Robledo, 2001)

A Robledo (2001) által kidolgozott modell a SERVQUAL és a SERVPERF modellek összehasonlító elemzése során alakult ki. A legfontosabb elméleti különbség, hogy az észlelés-elvárás diszkonfirmációt nem két külön skálán keresztül – mint ahogyan azt a SERVQUAL teszi –, hanem egyetlen – diszkonfirmációs – skálát alkalmazva értékeli. A 26 elemből álló kérdőív állításainak értékelésére alkalmazott hét fokozatú Likert skála végpontjainak megfelelő meghatározásával az elvárásokat és az észlelt teljesítményt tulajdonképpen egyszerre értékelteti a válaszadóval. Az egyik végpontot a „sokkal rosszabb, mint elvártam”, a másik végpontot a „sokkal jobb, mint elvártam” meghatározással írja le.

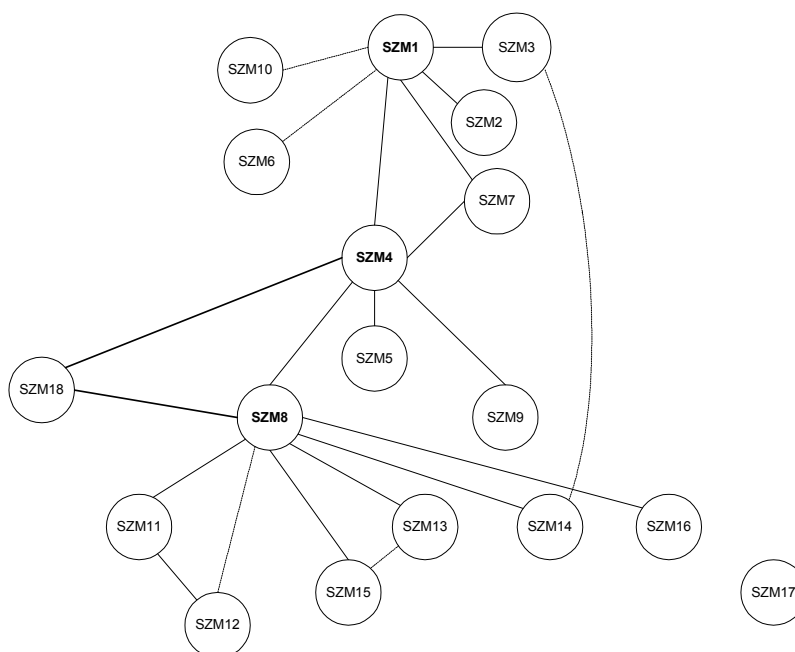
Tanulmányában a 26 állítás három dimenziót alkot: kézzelfogható dolgok, megbízhatóság, vevő kapcsolatok. Az elemzésében igazolja, hogy a SERVPEX modell a skála előrejelző érvényességében felülmúlja a SERVPERF és SERVQUAL modelleket.

4. A JELENTŐSEBB SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG MODELLEK ÖSSZEGZÉSE

A szolgáltatásminőség modellek folyamatos fejlődése jól nyomon követhető az irodalomban. A kutatók az egyes új modellek kialakításakor mindig támaszkodtak az előző modellekre, azokat kisebb-nagyobb mértékben módosították, azokat új elemekkel bővítették. A 13. ábra a bemutatott modellek elméleti kapcsolatait írja le.

Jól elkülöníthetők egymástól a diszkonfirmációs paradigmán alapuló modellek (pl. Grönroos [SZM1], SERVQUAL [SZM4], ZOT [SZM5]), a tulajdonság alapú módszerek (PCP [SZM10]; Tulajdonság alapú szolgáltatásminőség modell [SZM6]), a csak a teljesítmény mérésre fókuszáló alternatív modellek (SERVPERF [SZM8], EP/NQ [SZM9]), a köztes (SERVPEX [SZM18]), az elégedettség, érték, vásárlási hajlandóság közötti összefüggést kereső [SZM13; SZM15], illetve a szolgáltatásminőséget mint inputot alkalmazó modellek [SZM17].

A szakirodalom alapos átvizsgálása igazolja, hogy a szolgáltatásminőség kutatás későbbi modelljei, illetve a mérési módszerek leginkább a Grönroos névvel fémjelzett északi-modellből [SZM1], illetve a Parasuraman és szerzőtársai által a GAP-modellből származtatott SERVQUAL módszerből [SZM4] eredeztethetők. A Borgowitz és szerzőtársai (1990) által kialakított átfogó modell [SZM7] az előbbi két modellt ötvözi. Lehtinen és Lehtinen három dimenziós modellje [SZM2], illetve Rust és Oliver modellje [SZM3] az északi szolgáltatásminőség modell továbbfejlesztésének tekinthető, míg a SERVQUAL módosítása és tágabb értelmezése a Türesi sáv modellben (ZOT) mutatkozik meg [SZM5].



*13.ábra: Szolgáltatásminőség modellek összefüggései
(N. Seth, S.G. Deshmuk, P. Vrat, 2005. felhasználásával)*

A modellek további fejlődése szempontjából a SERVQUAL-lal kapcsolatos kritikák fontos tényezőként jelentkeztek². A Cronin és Taylor (1992) által kidolgozott SERVPERF [SZM8], a Teas (1993) által létrehozott EP (Evaluated performance)/NQ (Normed Quality) modellt [SZM9], illetve a Robledo (2001) által alkotott SERVPEX modellt [SZM18] ezen kritikák ihlették, ugyanúgy, ahogy az attribútum-modelleket (Hayword-Farmer, 1988; és Philip és Hazlett, 1997) is.

A további kutatások a szolgáltatásminőség és a vevői elégedettség közötti, illetve a szolgáltatásminőség és a vásárlási szándék közötti kapcsolatára irányultak, amelyből újabb modellek alakultak ki. Cronin és Taylor (1992) kutatási eredményei szerint vevői elégedettség a szolgáltatásminőségből ered, a vásárlási szándékot az elégedettség befolyásolja. A Dabholkar és szerzőtársai (2000) által kidolgozott Előzmény és közvetítő modell [SZM15] ezt a kapcsolatot vizsgálta tovább.

Ugyancsak Cronin és Taylor (1992) mutatott rá, hogy a vevők nem mindig a legjobb minőségű szolgáltatást veszik igénybe, hanem vásárlási döntéseiket az adott szolgáltatás értékének megítélése határozza meg. Az érték fogalmának bevezetése a szolgáltatásminőség kutatásba újabb modelleket [SZM11] eredményezett (például Sweeney és szerzőtársai, 1997),

² A SERVQUAL-lal kapcsolatos kritikákat a 4.3. fejezetben részletesen tárgyalom.

illetve ezzel kapcsolatban hibrid technikák, mint például a CVW modell [SZM12] is létrejöttek.

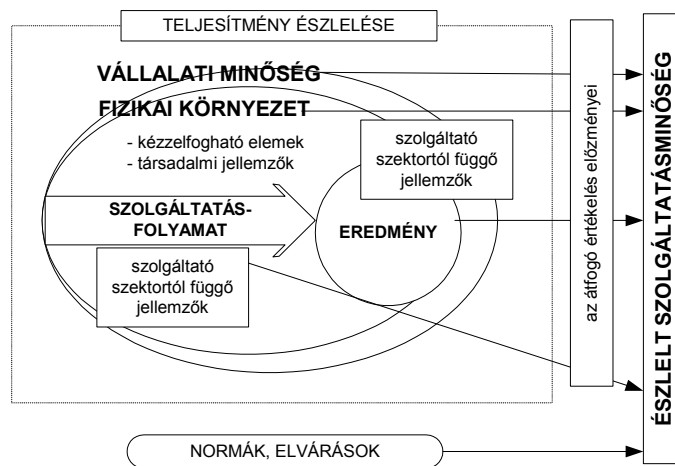
A szolgáltatásminőség vevői megítélésének pontosabb és mélyebb kutatása irányította rá a figyelmet arra, hogy a szolgáltatásminőséget nemcsak egy, hanem egymással párhuzamosan több szinten értékelik a vevők. A legújabb kutatások már hierarchikus, többszintű modellekben gondolkodnak, ennek jó példái a Dabholkar és társai (1996), illetve Brady és Cronin (2001) által kidolgozott modellek [SZM13; SZM14].

A szolgáltatásminőséget alkotó (vagy az azt meghatározó) dimenziók azonosításában is folyamatos a fejlődés. A kutatók egyre szélesebben értelmezik a szolgáltatásminőséget. A szolgáltatási eredmény minőségére és a szolgáltatás folyamatának minőségére utaló dimenziók mellé olyan új, a szolgáltatásminőséget átfogóbban értelmező dimenziók kerültek be, mint a szolgáltatási környezet, vagy az egyik legújabb modellben már a szolgáltató társadalmi szereplésének megítélése is.

Az egyes modellek szintetizálásával, a közös elemek kiemelésével M. Suuroja (2003) egy olyan elméleti modellt alkotott, amely a szolgáltatásminőség további kutatásának jó alapja lehet. A szintetizált észlelt szolgáltatásminőség modell az alábbi, a további kutatások szempontjából megfontolandó alapfeltevéseken nyugszik:

- A szolgáltatásminőséget a teljesítmény mutatók alapján és nem az elvárások, normák és a teljesítmény közötti differencia alapján értelmezzük. Az elvárások természetesen befolyásolják az észlelt szolgáltatásminőséget, de csak közvetett módon.
- A szolgáltatásminőség nem értelmezhető egyszerűen az egyes dimenziók összegző értékelésével. A szolgáltatásminőség észlelése több szinten valósul meg (átfogó, dimenzionális, aldimenzionális szinteken), ahol az egyes dimenziók nem alkotó elemei, hanem inkább előzményei a szolgáltatásminőség átfogó értékelésének.
- A szolgáltatásminőség jellemzői szolgáltatásonként változnak, azok nem egyetemes érvényűek.

A szintetizált modell (lásd 14. ábra) középpontját a szolgáltatási folyamat minősége, illetve a szolgáltatás eredményének minősége jelenti. A hierarchikus modellben a középponti elemeket a szolgáltatás fizikai környezete veszi körül.



14.ábra: Az észlelt szolgáltatásminőség szintetizált elméleti modellje
(Forrás: Suuroja, 2003., p. 21.)

A szolgáltatásminőség modellek folyamatosan változnak, fejlődnek. A modellekben az elméleti kérdések mellett (szolgáltatásminőség fogalom, a teljesítmény paradigma érvényessége a diszkonfirmációval szemben) a legfontosabb kérdés a szolgáltatásminőséget meghatározó, vagy alkotó dimenziók számában, struktúrájában, jellemzőiben jelentkezik. Az irodalom és az egyes modellek igazolták, hogy a dimenziók a szolgáltatási ágak szerint változnak, egy általános modell kialakítására kicsi az esély. A kutatók számára kihívást jelent, hogy a meglévő szolgáltatásminőség modelleket a változó gazdasági, technológiai környezethez igazítsák, és olyan új területekre terjesszék ki, mint például az internetes szolgáltatások, vagy az üzleti, B2B szolgáltatások³.

Minden újabb modellel újabb ötletek, elméleti és gyakorlati megfontolások épültek be a szolgáltatásminőség kutatási területébe. Ez a fejlődési folyamat nem áll, nem állhat meg. Egy általánosan elfogadott, egzakt alap-modell, illetve az egyes szolgáltatási szektorokat jellemző általános dimenziók kidolgozása, annak elméleti és gyakorlati relevanciájának, megbízhatóságának igazolása még várat magára.

³ Az IT szolgáltatások, elektronikus szolgáltatások minőségére vonatkozóan több tanulmány is megjelent (például Kettinger és Lee, 1994, 1995, 1997, 2005; van Dyke és szerzőtársai, 1997, 1999; Jiang, 2000; Carr, 2002; Parasuraman és szerzőtársai, 2005). Az üzleti, B2B szolgáltatások minőségével kapcsolatban Vandaele és Gemmel (2004) írt tanulmányt.

5. HIVATKOZÁSOK

- BENNINGTON, L. – CUMMANE, J. (1998): Measuring service quality: A hybrid methodology. *Total quality management*, Vol. 9, No. 6, pp. 395-405.
- BOPP, K.D. (1990): How Patients Evaluate the Quality of Ambulatory Medical Encounters: A Marketing Perspective. *Journal of Health Care Marketing*, 10 (March), 6-15.
- BRADY, M. K. – CRONIN Jr. J. (2001): Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol. 65. (July), pp. 34-49.
- BROGOWITZ, A. A. – DELENE, L. M. – LYTH, D. M. (1990): A synthesised service quality model with managerial implications. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 1., No. 1., pp. 27-44.
- CARR, C. L. (2002): A Psychometric evaluation of the Expectations, perceptions, and Difference-scores Generated by the IS-adapted SERVQUAL Instrument. *Decision Sciences*, Spring/2002.
- CRONIN, J. J. – TAYLOR, S. A. (1992): Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56., pp. 55-68.
- CRONIN, J. J. – TAYLOR, S. A. (1994): SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 58., pp. 125-131.
- DABHOLKAR, P. – SHEPHERD, C. D. – THORPE, D. I. (2000): A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study. *Journal of Retailing*, 76(2), 139-173.
- DABHOLKAR, P. A. – THORPE, D. I. – RENTZ, J. O. (1996): A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Academy of Marketing Science Journal*, Vol. 24, No. 1, pp. 3-16.
- DONABEDIAN, A. (1982): Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Volume 2.
- GRÖNROOS, C. (1984): A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18., No. 4., pp. 36-44.
- HAYWOOD-FARMER, J. (1988): A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations and Production Management*, Vol. 8., No. 6., pp. 19-29.

- JIANG, J. J. (2000): A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement. *Decision Sciences*, Summer/2000.
- KETTINGER, W. J. – LEE, C. C. – LEE, S. (1995): Global Measures of Information Services Quality: A Cross-National Study. *Decision Sciences*, Vol. 26., No.5, pp. 569-588.
- KETTINGER, W. J. – LEE, C. C. (1994): Percieived Service Quality and User Satisfaction With the Information Services Function. *Decision Sciences*, Vol. 25., No.5., pp. 737-766.
- KETTINGER, W. J. – LEE, C. C. (1997): Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality. *MIS Quarterly*, Vol. 21., No. 2., pp. 223-240.
- KETTINGER, W. J. – LEE, Ch. C. (2005): Zones of Tolerance: Alternative Scales for Measuring Information Systems Service Quality. *MIS Quarterly*, Vol. 29., No. 4., pp. 607-623.
- KETTINGER, W. J. (1999): Replication of Measures of Information Systems Research: The Case of IS-SERVQUAL. *Decision Sciences*, Summer/1999
- LEHTINEN, U. – LEHTINEN, J. R. (1991): Two Approaches to Service Quality Dimensions. *Service Industries Journal*, Vol. 11., No. 3., pp. 287-303.
- LLUSAR, J. C. B. – ZORNOZA, C. C. (2002): Development and Validation of a Perceived Business Quality Measurement Instrument. *Quality Management Journal*, Vol. 9, No. 4.
- PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V. A. – BERRY, L. L. (1985): A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49., pp. 41-50.
- PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V. A. – BERRY, L. L. (1988): SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40.
- PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V. A. – BERRY, L. L. (1993): Research Note: More on improving quality measurement. *Journal of Retailing*, Vol. 69., pp. 140-147.
- PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V. A. – BERRY, L. L. (1994a): Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, Vol. 58., pp. 111-124.

- PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V. A. – BERRY, L. L. (1994b): Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, Vol. 70., pp. 201-230.
- PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V. A. – MALHOTRA, A. (2005): E-S QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, Vol. 7., No. 3.
- PHILIP, G. – HAZLETT, S. A. (1997): The measurement of service quality: a new PCP attributes model. *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 14., No. 3., pp. 260-286.
- ROBLEDO, M. A. (2001): Measuring and managing service quality: Integrating customer expectations. *Managing Service Quality*, Vol. 11., No. 1., pp. 22-31.
- RUST, R. T. – OLIVER, R. L. (1994): Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. In: *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Rust, R. T.; Oliver, R. L. (eds), Thousand Oaks, CA.
- SETH, N. – DESHMUKH, S. G. – VRAT, P. (2005): Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 22, No. 9, pp. 913-949.
- SOTERIOU, A. C. – STAVRINIDES, Y. (2000): An internal customer service quality data envelope analysis model for bank branches. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 18., No. 5., pp. 246-252.
- SURESHCHANDAR, G. S. – CHANDRASEKHARAN RAJENDRAN – KAMALANABHAN, T. J. (2001): Customer perceptions of service quality: A critique. *Total Quality Management*, Vol. 12, No. 1, pp. 111-124.
- SUUROJA, Maive (2003): Service quality – Main conceptualizations and critique. University of Tartu
- SWEENEY, J. C. – SOUTAR, G. N. – JOHNSON, L. W. (1997): Retail service quality and perceived value. *Journal of Consumer Services*, Vol. 4., No. 1., pp. 39-48.
- TEAS, R. K. (1993): Expectations, performance evaluation, and consumer's perceptions of quality. *Journal of Marketing*, Vol. 57., pp. 18-34.
- TEAS, R. K. (1994): Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment. *Journal of Marketing*, Vol. 58., pp. 132-139.

- Van DYKE, T. P. – KAPPELMAN, L. A. – PRYBUTOK, V. R. (1997): Measuring Information System Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire. *MIS Quarterly*, Vol. 21, pp. 195-208.
- Van DYKE, T. P. (1999): Cautions on the Use of the SERVQUAL Measure to Assess the Quality of Information System Services. *Decision Sciences*, Summer/1999.
- VANDAELE, D. – GEMMEL, P. (2004): Development of a measurement scale for business-to-business service quality: assessment in the facility service sector. *Working Paper, Ghent University*, 2004/259.
- VERES, Z. (2005): Szolgáltatásmarketing. KJK-Kerszöv Kiadó Kft, Budapest
- ZEITHAML, V. A. – PARASURAMAN, A. – BERRY, L. L. (1990): Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press, New York

1. MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG MODELLEK LÉNYEGES JELLEMZŐI⁴

Sz.	Szerző (év)	Modell	Gyengeség/korlátok	Teszt közönség	Adatgyűjtés módszertana	Skála	Elemzés módszertana	Megjegyzés
SZM1	Grönroos (1984)	Technikai és funkcionális minőség modell	A funkcionális és technikai minőség mérésére nem ad magyarázatot a modell	Bank, biztosító, étterem, szállítványozás, légitársaság, tisztító és javító szolgáltatások, autókölcsönzés, utazási irodák és különböző közszolgálati intézmények	Kérdőív	5 fokozatú Likert	Egyszerű, leíró statisztikai adatelemzés	A szolgáltatásmínőség modellek egyik kiinduló modellje, a legtöbb modellnek alapjául szolgált.
SZM2	U. Lehtinen, J.R. Lehtinen (1991)	Három dimenziós modell	Csak egy szolgáltatási szektorban tesztelték. Nem ad egzakt, a gyakorlatban is jól alkalmazható mérési módszert.	Éttermek/ 33/60 válaszadó	Mélyinterjú	-	Kvalitatív elemzés, faktorelemzés	-
SZM3	R.T. Rust, R.L. Oliver (1994)	Három komponens modell	Csak elméleti modell, empirikusan nem igazolták a kutatók.	-	-	-	-	A gyakorlatban többek között alkalmazták: Kereskedelmi bank (McDougall és Levesque, 1994), egészségügyi szolgáltatások (McAlexander, Kaldenberg és Koenig, 1994)
SZM4	Parasuraman és társai (1985)	Rés modell (SERVQUAL)	A Rés-modell egyes „réseinek” mérési módszerei nem egyértelműen meghatározottak. A SERVQUAL-lal kapcsolatban több kritikai észrevétel merült fel (pl. elvárás fogalom, dimenzionalitás, megbízhatóság, skála, stb.)	Telefontársaság, biztosítási ügynő, biztosító, bank, javító szolgáltatások/ 298-487 válaszadó	Kérdőíves megkérdezés	7 fokozatú Likert	Főfaktor elemzés, oblique forgatással	A legtöbb és legszélesebb körben alkalmazott modell, szinte minden szolgáltatási szektorban alkalmazták, többek között egészségügyi szolgáltatásokban, kereskedelmi hálózatoknál, oktatásban, könyvtári szolgáltatásokban, stb.
SZM5	Parasuraman és társai (1993)	Tűrési sáv modell (ZOT)	Nehézkés alkalmazás a három különböző skála miatt.	Biztosító, szervíz szolgáltatás, tehergépjármű kölcsönzés és lízing, gépjármű szervíz, szállodai szolgáltatások/ 16 fókusz csoport	Interjúk, csoportos technikák	-	Fókusz csoport technika	A gyakorlatban többek között alkalmazták: Légitársaság (Chen, 1997), Pénzügyi szolgáltatások (Durvasula és társai, 2005)
SZM6	Hayword-Farmer (1988)	Tulajdonság alapú modell	Elméleti modell, nem ad gyakorlati ajánlást a szolgáltatásmínőség mérésére vonatkozólag.	-	-	-	-	-
SZM7	Brogowicz és társai (1990)	Átfogó szolgáltatásmínőség modell	Empirikusan nem igazolt modell.	-	-	-	-	-
SZM8	Cronin, Taylor (1992)	SERVPERF	További szolgáltatási ágakban is igazolni kellene általános érvényességét.	Bank, Kártevő irtás, gyorsétterem, tisztító szolgáltatás/ 660 válaszadó	Kérdőíves megkérdezés	7 fokozatú skála	Főfaktor elemzés, oblique forgatással, LISREL konfirmatív elemzés	A SERVQUAL kritikájára épülő modell, amelyet a gyakorlatban a SERVQUAL mellett a legtöbbször alkalmaznak.
SZM9	Teas (1993)	Értékelt teljesítmény, normált minőség (EP, NQ)	Csak egy szolgáltatási területen, alacsony számosságú mintán tesztelték.	Kereskedelmi szolgáltatás/ 120 válaszadó	Személyes interjú	-	Korreláció elemzés, t-teszt, kvalitatív elemzés	-

⁴ N. Seth, S.G. Deshmuk, P. Vrat, (2005) felhasználásával

Ssz.	Szerző (év)	Modell	Gyengeség/korlátok	Teszt közönség	Adatgyűjtés módszertana	Skála	Elemzés módszertana	Megjegyzés
SZM10	Philip és Hazlett (1997)	PCP modell	A három tulajdonság-csoportot alkotó dimenziókat nem határozták meg, hiányzik az empirikus igazolás.	-	-	-	-	-
SZM11	Sweeney és társai (1997)	Kiskereskedelmi szolgáltatásminőség és észlelt érték modell	Az értéket csak egy szempontból értelmezi.	Elektronikai szaküzlet/ 1016 válaszadó	Kérdőíves megkérdezés	7 fokozatú skála	Konfirmatív faktor elemzés LISREL alkalmazásával	-
SZM12	Bennington és Cummane (1998)	Customer value workshop (CVW)	Hosszadalmas és nehézkes gyakorlati megvalósítás. Kis elemszámú minta miatt alacsony megbízhatóság.	12-15 fős vevői csoportok	Kérdőíves megkérdezés, interjúk, csoportos technikák	-	Módosított fókusz csoport technika	-
SZM13	Dabholkar és társai (1996)	Többszintű modell	Az alkalmazott dimenziókat kiskereskedelmi szolgáltatásokra határozták meg. További szolgáltatási szektorokban is tesztelni kellene az általános érvényűség érdekében.	Két áruházlánc hét üzlete/ 227 válaszadó	Kérdőíves megkérdezés	5 fokozatú Likert	Konfirmatív faktorelemzés LISREL alkalmazásával LISREL strukturált regresszió modellezés (regression structural equation modeling)	-
SZM14	Brady és Cronin (2001)	Hierarchikus modell	A modellben alkalmazott dimenziók nem általános érvényűek. További szolgáltatási területeken is tesztelni kell.	Gyorsétterem, fotókidolgozás, vidámpark, tisztító szolgáltatások/ 1133 válaszadó	Kérdőíves megkérdezés	7 fokozatú Likert	Konfirmatív faktorelemzés LISREL alkalmazásával LISREL strukturált regresszió modellezés (regression structural equation modeling)	Hasonló hierarchikus modellt javasol például Gi-Du Kang (2006) telefonszolgáltatók ügyfeleinek megkérdezésével végzett kutatásában.
SZM15	Dabholkar és társai (2000)	Előzmény és közvetítő modell	További különböző szolgáltatási szektorokban is igazolni kellene. A vevői elégedettség előzményeit nem vizsgálja, csak a szolgáltatásminőségét.	397 egyetemista és végzett hallgató	Telefonos interjú	-	LISREL strukturált regresszió modellezés (regression structural equation modeling)	-
SZM16	Sureshchandar és társai (2001)	Szolgáltatásminőség kritikus faktori modell	Elméleti modell, empirikusan nem igazolt.	-	-	-	-	-
SZM17	Soteriou és Stavrinides (2000)	Belső szolgáltatásminőség, DEA modell	Limitált az alkalmazási terület. A szolgáltatásminőség mérésére nem ad egyértelmű meghatározást. Egyéb (output) adatokat is igényel.	26 bank fiók/ 194 válaszadó	Kérdőíves megkérdezés	7 fokozatú Likert	DEA (Data Envelopment Analysis)	Gyakorlati alkalmazása: Szupermarket áruház lánc (Blose és szerzőtársai, 2005) Elektromos energia szolgáltatás (Blose, Tankersly, 2004)
SZM18	M.A. Robledo (2001)	SERVPEX	További szolgáltatási területeken is tesztelni kellene.	Három légitársaság/ 1152 válaszadó	Kérdőíves megkérdezés	7 fokozatú Likert	Konfirmatív faktorelemzés	-